

概要

当金庫の「お客様本位の業務運営のに関する基本方針」に定める取組事項については、一部で新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けましたが、全体としては概ね遅滞なく実施することができました。

【注記事項】

- 当公表内容における当金庫子会社とは、資産運用業務を担っている、農中信託銀行株式会社、農中全共連アセットマネジメント株式会社、農林中金バリュートメント株式会社の3社を指します（以下、各子会社といいます）。
- 金融庁から提示されている共通KPI（投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターンほか）については、基本的に、当金庫が投資信託等をお客様に直接販売することがないため、実績の公表は省略いたします。

## お客様本位の業務運営に関する基本方針

### 1 理念

農林中央金庫は、農林中央金庫法に基づいて設立された、農林水産業者の協同組織のために多様な金融機能を提供することを通じて、農林水産業者の発展に寄与するとともに、国民経済の発展に資するという明確な使命を持った、相互扶助を目的とする協同組織金融機関です。その特性をいかし、設立以来、現在に至るまで、農林水産業に携わる皆さまや地域社会の皆さまの事業や暮らしに寄り添った業務運営に取り組んできております。

経済社会や金融を巡る環境が大きく変化するなか、当金庫は、お客様の安定的な資産形成を図るために金融機関が果たす役割・機能の重要性を改めて認識し、お客様の資産運用業務を担う当金庫の子会社（以下、本方針において「子会社」といいます。）と連携して、当該業務にかかる商品開発・運用、販売、資産管理を行うにあたり、善良な管理者の注意をもってお客様のために忠実に業務を遂行することにより、その責務を誠実に果たしてまいります。

具体的には、お客様の大切な資産を付託いただくにあたり、金融を巡るリスクの多様化・複雑化を念頭に置き、協同組織の特性をいかしてお客様の真のニーズや利益を考え、それに見合った商品・サービスを提供し、その内容について正しくまた的確に説明する責務をこれまで以上に従業員が自覚し、お客様本位の業務運営に一層取り組んでまいります。

## 2 理念を実現するための態勢

このような理念を実現するため、当金庫は、当金庫および子会社の共通の指針として、この「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を公表するとともに、それを実現するための態勢を構築いたします。また、本方針は、より良いお客様本位の業務運営に資するよう、定期的に見直しを行うとともに、その取組み状況について公表いたします。

本項に基づく取組事項	2020年度の取組状況
<p>○当金庫および資産運用業務を担う各子会社が、本方針に掲げる理念を実現しそれを徹底するため、当金庫の経営層がそれらをチェックするための管理の枠組みを構築いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、当金庫の経営層が出席する会議にて、半期に1度は当金庫および各子会社の、本方針に基づく取組状況を報告し、チェックする枠組みを構築済みであり、引き続き、この枠組みを運用してまいります。</li> </ul>
<p>○各子会社においても、本方針に掲げる理念に沿った各子会社の方針等を策定のうえ公表いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各子会社は、当金庫の取組方針を踏まえて、それぞれのお客様本位の業務運営にかかる取組方針等を策定し、各子会社のホームページにて公表しております。</li> </ul>
<p>○当金庫および各子会社が公表した取組事項について、その取組状況を当金庫の理事会等に定期的に報告いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫および各子会社の2020年度の取組状況について、2021年6月の当金庫理事会にて報告いたしました。</li> </ul>
<p>○当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J A におけるお客様本位の業務運営を実現するために必要な態勢の構築を支援いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、投資信託を販売する J A を対象に、資産形成・資産運用の提案にかかる J A の取組態勢レベルに応じた研修プログラムを用意しております。その柱となる「資産形成サポートプログラム」について、2020年度24 J A に導入し、人材育成など必要な体制構築を支援しました。2021年度以降も導入 J A を拡大していく予定です。</li> <li>投資信託を販売する J A では、新型コロナウイルス感染拡大を受けた利用者保護対応として、2021年1月から郵送・電話を活用した直接対面に抛らない投信リモート取引態勢の整備を順次実施しており、当金庫は態勢の整備を支援しております。</li> </ul>

## 3 お客様のニーズをふまえた金融商品・サービスの提供

当金庫および子会社は、お客様の資産運用の状況、お取引経験、お取引の目的等を把握し、お客様のニーズに合致した金融商品・サービスの企画・開発・運用、販売等を行います。

金融商品・サービスの開発にあたりましては、社会経済情勢やニーズ等をふまえたお客様の資産形成に資するよう開発・運用に努めるとともに、お客様像を想定の上、金融商品・サービスとお取引の目的等にあつたご提案・販売等を行うよう留意いたします。複雑またはリスクの大きい金融商品・サービスのご提案等を行う場合には、また、お客様の資産運用の状況や投資のご経験等に鑑みて配慮を要する場合には、特に留意いたします。

そして、職員がその取り扱う金融商品・サービスの仕組み等にかかる理解を一層深めるよう努めるとともに、ご提案・販売等をさせていただく金融商品・サービスに関するお客様のご理解を得られるように、積極的に情報提供を行うよう努めてまいります。

本項に基づく取組事項	2020年度取組状況
<p>○資産運用業務を担う各子会社において、お客様のニーズにあつた金融商品・サービスを提供するための、商品開発・運用、販売等にかかる方針等を策定いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各子会社は、お客様のニーズにあつた金融商品・サービスを提供するための、商品開発・運用、販売等にかかる方針等を含めた、お客様本位の業務運営にかかる取組方針を策定し、各子会社のホームページにて公表しております。</li> </ul>
<p>○当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J A のお客様のニーズにあつた金融商品・サービスが提供できるよう、J A において販売する商品の企画・開発を行ってまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、J Aバンクの組合員・利用者の長期安定的な資産形成・運用に資する最適な投資信託を提供することを目的に、2019年4月に J Aバンク向けの商品ラインアップを抜本的に入替し、厳選した「セレクトファンド」を導入しました。</li> <li>当金庫がセレクトファンドを選定するに際しては、商品性等のチェックや、外部評価機関による定性評価、類似ファンドと比較した投資効率や手数料水準等の定量的な評価を実施しており、選定後は半期ごとの定期モニタリングを実施して、ファンドの追加・入替等を行っております。</li> <li>当金庫は、2021年3月現在、セレクトファンドとして17商品を選定しており、今後も、導入ファンドの状況を確認して、ファンドの追加・入替等を実施し、適切な商品ラインアップを維持していきます。</li> </ul>

## 4 重要な情報や手数料のわかりやすい提供

当金庫および子会社は、金融機関がご提供する金融商品やサービス内容が複雑化していく中で、その内容についてお客様に対し正しく的確に開示し説明する責務をこれまで以上に自覚してまいりますとともに、お客さまのご判断に資するよう商品やサービス内容にかかる情報提供に努めてまいります。

本項に基づく取組事項	2020年度の取組状況
<p>○資産運用業務を担う各子会社において、お客様の的確なご判断に資するよう、提供する金融商品やサービス内容についての重要情報・手数料等のご説明にかかる方針等を策定いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各子会社はそれぞれ、重要情報・手数料等のご説明にかかる方針も含めた、お客様本位の業務運営にかかる取組方針を策定し、各子会社ホームページにて公表しております。</li> </ul>
<p>○当金庫は、JAバンクの中央機関として、投資信託を販売する各JAのお客様のご判断に資するよう重要な重要情報や手数料をわかりやすく提供できるよう、JAに対する支援を行ってまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫がJAのお客様向けに提供している「JAバンクアプリ」について、2020年10月から、保有している投資信託の時価評価額や評価損益、運用損益を確認できる機能を追加しました。</li> <li>当金庫はJAに、JAの職員向けの資材やツール、JAのお客様向け説明資材を提供しております。2020年度は、JA職員が使用する携帯端末機に、お客様へのご提案を支援する各種ツール・商品説明動画や、約定等手続きをサポートする事務サポートアプリを追加で搭載し、JA職員向けの操作研修を実施しました。</li> </ul>

## 5 利益相反の適切な管理

当金庫および子会社は、金融機関の利益相反の管理にかかる社会的要請が一層高まっているとの認識を深め、当金庫および子会社は、当金庫が定める「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれのある取引の種類やその特定の方法、管理に関する事項などを定めること等により、お客様本位の業務運営が確保されるよう、利益相反管理の態勢を確保するとともに、その高度化に取り組んでまいります。

本項に基づく取組事項	2020年度を取組状況
<p>○当金庫および資産運用業務を担う各子会社において「利益相反管理方針」等に基づき、利益相反のおそれのある取引を適切に把握し管理します。</p> <p>○利益相反のおそれのある取引につきまして類型の妥当性を定期的に検証することを通じて、当金庫および各子会社における利益相反管理態勢の高度化に努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、ホームページに掲載している「利益相反管理に関する基本方針」および、当金庫内部で定めている「利益相反管理規程」に基づいて、当金庫および各子会社にて、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理いたしました。</li> </ul>
<p>○当金庫は、J Aバンクの中央機関として、各 J A が販売する投資信託商品のラインアップについてお客さまの利益を不当に害するおそれがないか、利益相反の観点からあらかじめ確認いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、利益相反管理の一環として、J Aバンクが取扱う新規・既往投信商品について、お客様本位の観点に基づくチェックを行うとともに、商品選定過程の透明化のため、選定理由を記録に残す運用を継続するとともに、半期に一度のモニタリングを継続実施しました。</li> </ul>

## 6 企業文化としての定着に向けた取組

複雑化する金融システムや金融商品にかかる高度の専門性はもとより、お客様に対する誠実・公正を旨とする職業倫理を職員ひとりひとりが有し、企業文化として定着させてまいります。お客様と職員ひとりひとりの信頼関係がより高まり、その総体として、当金庫および子会社におけるお客様本位の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

本項に基づく取組事項	2020年度の取組状況
<p>○当金庫および資産運用を担う各子会社において、理念をふまえた規定の整備や研修の実施を継続いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、当金庫ホームページに掲載している倫理憲章において「2 質の高いサービスの提供」として、お客様本位の業務運営に取り組むことを定め、役職員に対して遵守を求めています。</li> <li>また、当金庫は2020年度、内部研修（eラーニング・受講率95%）において、お客様本位の業務運営を取り上げ、当金庫役職員の意識向上を図りました。</li> </ul>
<p>○お客様本位の業務運営が一層定着するための、資産運用関連業務を担う当金庫および各子会社職員への動機づけの枠組みを構築するとともに、経営層からのメッセージを職員に発信することにより、当金庫および子会社におけるお客様本位の業務運営が確固となる企業文化の定着を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、J Aバンクの資産運用関連業務を担う職員への動機づけとして、個人業績評価における職責遂行の課題の一つに、お客様本位の業務運営にかかる項目を設定しております。各子会社においても、本取組方針に沿った業務遂行を個人業績評価項目として設定しております。</li> </ul>
<p>○当金庫は、J Aバンクの中央機関として、投資信託を販売する各 J A においてお客様本位の業務運営が企業文化として定着するよう、その支援を行ってまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当金庫は、投資信託を販売する J A を対象に、資産形成・資産運用の提案にかかる J A の取組態勢レベルに応じた研修プログラムを用意しております。その柱となる「資産形成サポートプログラム」を受講した累計 4 6 JA に対し、取組みの継続性を担保すべく、Web会議システム等を活用した当金庫からのサポート・アフターフォローを実施しました。</li> <li>あわせて、2020年度は、Web等を活用して、プログラムを定着させ、知識・スキルを向上させるためのJA職員向け研修を計92回開催しました。</li> </ul>